

DIGITAL MØDELEDELSE



AUGMENTI

Introduktion

VIRTUEL MØDEFACILITERING kan være en svær udfordring, men med de rigtige værktøjer vil I hos KAB være langt bedre rustede til at lede gode, virtuelle møder. Ved at benytte den viden og de værktøjer, som I her tilbydes, vil I kunne træne og styrke jeres virtuelle mødeledelse og forbedre jeres oplevelse af at arbejde i det virtuelle rum.



INDHOLD

1. Viden om det virtuelle rums udfordringer
2. Tjekliste til det virtuelle møde
3. Model: Byg det gode virtuelle samarbejde
 - Teknisk fundament
 - Kommunikationshjul
 - Værktøj til strukturere og afvikle effektive virtuelle møder
 - Råd til skabelse og vedligeholdelse af relationer
4. Den gode virtuelle mødedeltager

1. Det virtuelle rums udfordringer

VI ER LIDT BLINDE, LIDT DØVE OG LIDT STUMME

Det er svært at samarbejde i det virtuelle rum. Sværere end når vi sidder sammen. Mange synes også, at det er kedeligere. Selvom forskningen siger, at det er mere effektivt, så betyder ikke, at I automatisk har *gode* virtuelle møder. Når vi holder virtuelle (også kaldt online) møder, så bliver vi som mennesker udfordrede.

I det virtuelle rum mister vi en masse hjælpsom information, som vi ellers har i det fysiske møde. Vi bliver lidt blinde, lidt døve og lidt stumme. Vi kan ikke udtrykke os med kropssprog, og vi kan ikke aflæse andres. Vi kan ikke bruge øjenkontakt til at vælge den som skal tale, til at signalere enighed osv. Vi har sværere ved at aflæse ansigtsudtryk (afhængig af hvilken teknologi, der medierer mødet). Vi mister de små lyde af fx accept ("mmm") eller af kedsomhed (gab eller host). Tit falder jokes til jorden, for inden vi får "unmuted", så er øjeblikket passeret. Det er svært at være i den larmende stilhed. Vi har sværere ved at "mærke" de andre i mødet.

Dette kan skabe en utryghed og gøres os mindre tilbøjelige til at deltage med engagement og entusiasme i virtuelle møder. Det er ærgerligt. Fordi virtuelle møder netop kan være både gode og effektive – hvis vi har de rette værktøjer til at lede virtuelle møder. På de følgende sider får I en række værktøjer, som I hos KAB kan bruge til at overkomme de virtuelle møders udfordringer og i stedet skabe gode møder.

2. Tjekliste til det virtuelle møde

Tjeklisten er et værktøj, der kan bruges til at have fokus på de elementer, der som udgangspunkt kan hjælpe os med at bygge bro hen over den kompleksitet, vi møder i det virtuelle rum, nemlig at vi er lidt blinde, lidt døve og lidt stumme.

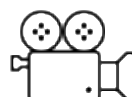
Tjeklisten kan med fordel deles med mødedeltagerne for at sikre, at alle arbejder ud fra de samme spilleregler.



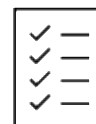
LYS



LYD



KAMERA



STRUKTUR



KOMMUNIKATION



SKÆRM



AFTALER

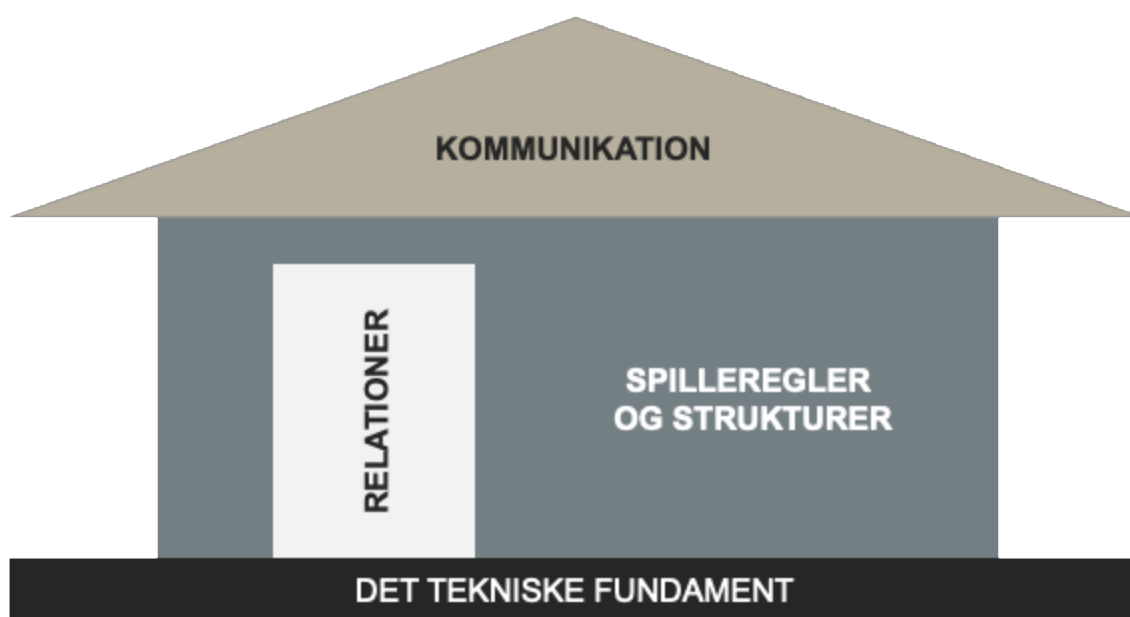


TJEK-IND

3. Byg det gode virtuelle samarbejde

Det gode virtuelle samarbejde består af fire elementer – en slags byggeklodser. Skal vi opnå et gunstigt samarbejde, må vi have alle fire elementer i fokus, når vi afholder virtuelle møder. På den måde kan vi få bygget "et solidt hus".

Her får I en kort oversigt. De fire elementer vil blive gennemgået nærmere på de følgende sider.



TEKNISKE FUNDAMENT

Først skal vi lægge fundamentet til vores hus – det er vores **tekniske fundament**. Teknologien, vi samarbejder igennem, bliver ikke bedre end de kompetencer, vi selv har til håndtere teknologien.

SPILLEREGLER OG STRUKTURER

Så skal vi bygge væggene i vores hus. De består af **spilleregler og strukturer**. Det er bl.a. spilleregler om, hvordan vi samarbejder (fx Tjeklisten) og en fast mødestruktur.

KOMMUNIKATION

Dernæst sætter vi taget på huset; det handler om vores **kommunikation**. Vi skal være tydelige og klare i vores kommunikation og bruge vores kommunikation til at guide vores deltagere.

RELATIONER

Vi skal også have en dør i vores hus. Det er her vores **relationer** kommer i spil. Relationer i det virtuelle rum er nemlig ikke givet, og det er derfor vigtigt at have fokus på at vedligeholde og opbygge vores relationer i det virtuelle rum.

Teknisk fundament

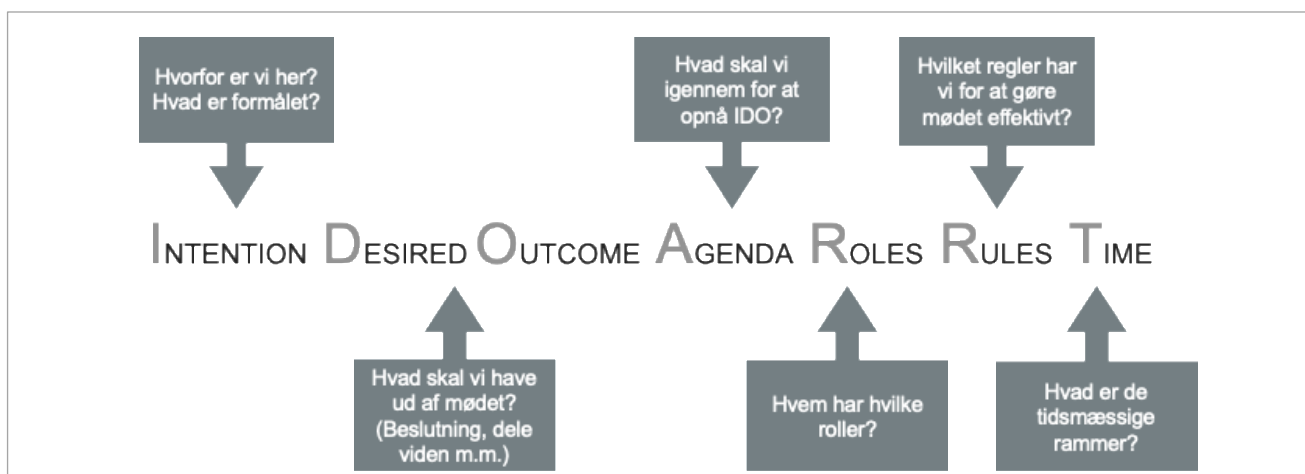
At vi kender teknologien og kan udnytte dens funktioner er grundlæggende nødvendigt for et godt virtuelt møde og samarbejde. Kort sagt: Teknologien, vi samarbejder igennem, bliver ikke bedre end de kompetencer vi selv har til håndtere teknologien. Hvis I hos KAB vil være verdensmestre i virtuelle møder, skal I først og fremmest have jeres individuelle tekniske fundament på plads.

Tekniske fundament– husk!

- Få styr på det basale: Sikre ordentlig lyd (enten gennem headset eller mikrofon), tænd kameraet og juster højden (læg fx bøger under din bærbare, så de andre ikke ser lige op i din næse), justér gerne lys, så de andre tydeligt kan se dit ansigt, og lad være med kun at se på dig selv på skærmen
- Test og øv dig i at logge på, "mute", dele skærm mv.
- Afprøv de forskellige funktionaliteter som fx håndsoprækning, chat, polls mv.
- Øv dig i at inddrage teknologiens muligheder i din mødeplanlægning, fx polls eller grupperum
- Hold dig opdateret – de forskellige platforme udvikles konstant og får nye funktionaliteter

Spilleregler og strukturer

Et solidt hus skal det have den rette opbygning. Tilsvarende skal et møde, særligt et virtuelt, have en god struktur. Med modellen IDOARRT kan I arbejde med struktureringen af det virtuelle møde. Før I indkalder til eller deltager i et møde, kan I bruge modellen til at skabe struktur. Ved at gennemgå punkterne får I overblik over formålet (I), målet (DO), mødets emner (A), hvem skal hvad (R), de aftalte regler (R) og tidsrammen (T).



Kommunikation

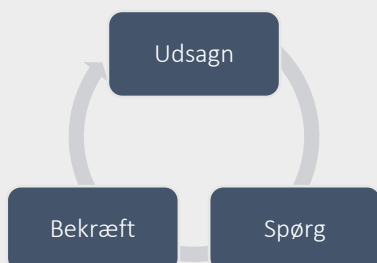
Kommunikation udgør vores hus' vægge. Fokus på kommunikation er altid vigtigt, men det bliver særligt vigtigt i det virtuelle rum, fordi vi er lidt blinde, lidt døve og lidt stumme. Vi må derfor være ekstra tydelige i vores kommunikation.

Der er en række situationer undervejs i de fleste virtuelle møder, hvor vi må være ekstra opmærksomme og ekstra omhyggelige med vores kommunikative indsats. Vi skal eksplicit efterspørge feedback, vi skal bruge chatten til at stille spørgsmål mv. hvis vi er mange på mødet osv. Ved at give situationer som disse opmærksomhed skaber vi transparens og bedre føling med hinanden. Se to velkendte scenarier nedenfor.

SCENARIO 1: AFTALER / BESLUTNINGER

Når vi laver aftaler/tager beslutninger i det virtuelle rum eller deler viden, så er det særligt vigtigt, at vi rent kommunikativt skaber synlighed omkring aftalen/beslutninger. Dette gør vi ved:

1. Udsagn - Sige hvad aftalen/beslutninger indebærer/er taget mv.
2. Spørg - Spørge hvordan andre forstår aftalen / om andre er enige eller har tilføjelser
3. Bekræft - Endeligt verbalt gentage/bekræfte aftalen efter evt. dialog



SCENARIO 2: AKTIV RESPONS

Når vi mødes i det virtuelle rum, er vi lidt mere blinde, døve og stumme. Derfor må vi hjælpe hinanden og være hinandens førerhunde. Det indebærer aktiv – og velovervejet – respons. Fx:

- Hvis vi er 5 mennesker, som afholder møde, kan det være fint at have sit kamera tændt og sin mikrofon "unmutet" således, at man kan give den, der taler noget respons, som de faktisk kan se eller høre. Det kan fx være nik, "thumbs-up", smil eller korte respons ord som "ja", "mm", "nemlig" osv.
- Hvis er mange mennesker i et møde, og vi derfor har "mutet" mikrofon og måske slukket kamera, kan vi bruge chatten til at give små aktive responser såsom emojis eller korte svar.

Relationer

Vi skal også have en dør i vores hus. Uden en dør er et hus ganske ubrugeligt. På samme måde skal der dannes – en eller anden form for – relationer for, at vi kan skabe et godt (virtuelt) samarbejde. I det virtuelle rum kan relationer være svære både at skabe og vedligeholde. Relationer kan være tætte, perifere, svære, gode, nye eller gamle og alt derimellem. Uanset, skal man i det virtuelle rum være bevidst om den slags relation, som man enten har eller ønsker.

En måde, hvorpå man både kan pleje eksisterende relationer og dyrke nye, er ved at have fokus på **engagement** i det virtuelle møde. Engagement i mødet betyder, at mødet blive bedre, fordi flere aktivt deltager, men også at deltagerne ser, hører og fornemmer hinanden og danner grobund for kendskab til hinanden. Den rette mødestruktur og omhyggelig kommunikation hjælper jer på vej. Men hvis I hos KAB virkelig vil booste engagement i mødet og skabe bedre relationer, kan de følgende 10 aktiviteter have stor effekt.

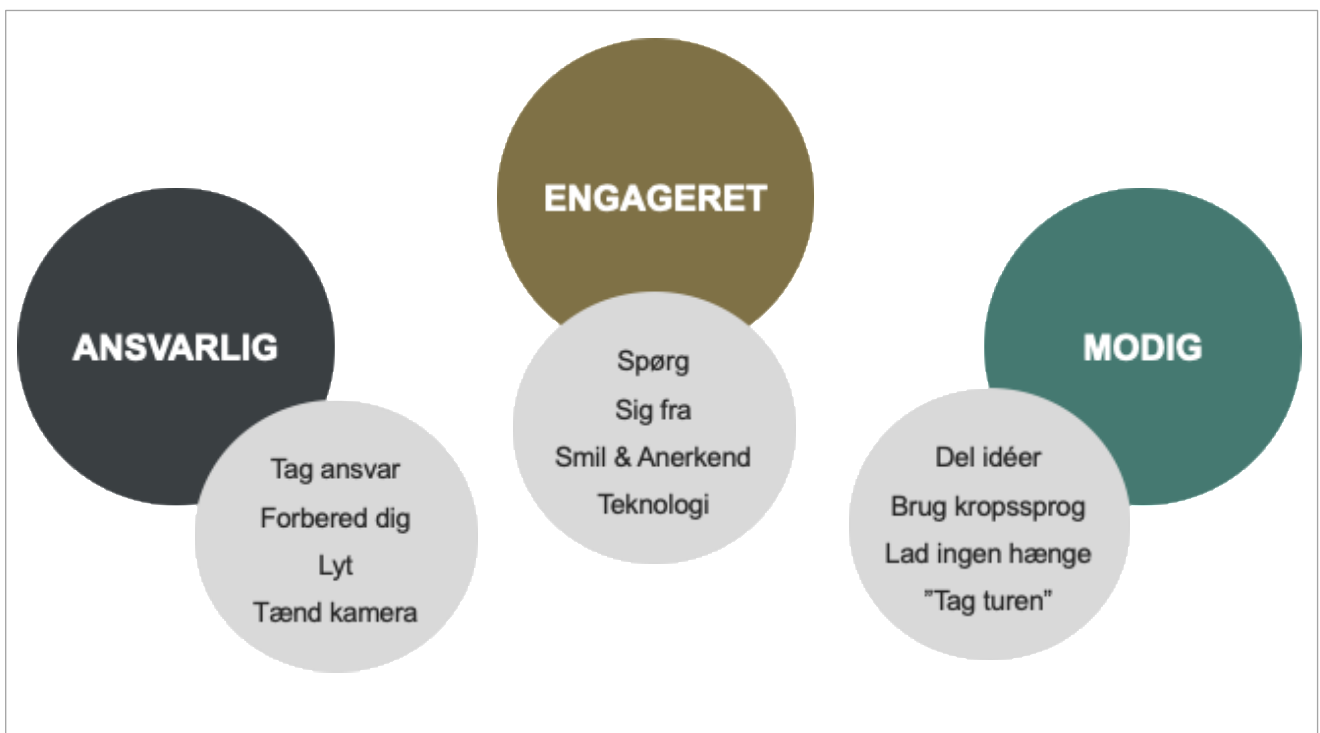
AKTIVITETER TIL SKABE ENGAGEMENT

1. Hav så vidt muligt altid jeres kamera tændt. Vi aflæser utrolig mange signaler gennem vores ansigtsmimik. Den største dæmper på engagement er slukkede kameraer
2. Facilitér 5 minutters videndeling i starten af jeres møder (én person deler per møde)
3. Skift mødefacilitator en gang om måneden
4. Hav et billede af fx et stykke kunst på "delt skærm". Når folk logger på, er der et samtaleemne klar
5. Tegn et virtuel mødebord og del med deltagerne. Det kan bruges til at facilitere hurtige og gnidningsfri "rundt om bordet"
6. Sørg for ingen taler mere end 10 minutter (heller ikke mødeleder)
7. Facilitér gerne jævnligt en "runden rundt", hvor alle får mulighed for at sætte ord på et givent emne eller spørgsmål.
8. Brug kort pauser (fx 30 sek. stilhed) undervejs og giv folk mulighed for at reflektere over et svar
9. Ved 2+ timers møder, læg det over et måltid – som I så kan spise "sammen" virtuelt
10. Brug gruppeøvelser (fx Teams Breakout rooms), så får flere mulighed for at udtrykke deres idéer

4. Den gode virtuelle mødedeltager

Indtil videre har fokus været på, hvordan man leder det gode virtuelle møde. Til slut vil vi rette fokus mod, hvordan I hver især kan blive den gode virtuelle mødedeltager.

Det gode virtuelle møde bygger på en "team effort". Derfor er det vigtigt at have en klar forventning om, hvad det vil sige at være den gode virtuelle mødedeltager. Hos Augmenti anbefaler vi, at den gode virtuelle mødedeltager er (og øver sig i at være) Ansvarlig, Engageret og Modig.



Ovenstående kan I med fordel bruge, når I skal udpensle reglerne for jeres virtuelle møder (når I skal bygge mødets vægge). En klar forventningsafstemning vil gøre det nemmere for både virtuelle mødeledere og -deltagere – både her og nu og i jeres møder i fremtiden.